

DAFTAR PUSTAKA

- , (1997). "*Profil Kesehatan Propinsi Jawa Tengah*". Kanwil Depkes Propinsi Jawa Tengah dan Dinas Kesehatan Dati I Propinsi Jawa Tengah.
- , (1998). "*Profil Kesehatan Kotamadia Semarang*". Kantor Dinas Kesehatan Kotamadia Semarang Propinsi Jawa Tengah.
- , *Struktur Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Kotamadia Semarang*. Surat Keputusan Walikotamadia Kepala Daerah Tingkat II Semarang Nomor: 445 Tahun 1996
- Adikoesomo, S. (1997). *Manajemen Rumah Sakit*. Jakarta: Pustaka Harapan
- Andaleeb, S.S. & A.K. Basu., (1994). "Technical Complexity and Consumer Knowledge as Moderator of Service Quality Evaluation in Automobile Industry". *Journal of Retailing*, 70 (4): 367 - 381.
- Anderson, E.W. & M.W. Sullivan, (1993). "The Antecedents and Consequences of Customer Satisfaction for Firms". *Marketing Science*, Vol. 12, No.2 (Spring) : 125-143.
- Albrecht, K. & R. Zemke. (1990). *Service America!*. New York, NY: Warner Books, Inc.
- Albrecht, K. & R. Zemke. (1992). *The Only Things That Matters: Bringing The Power of The Customer into The Center of Your Business*. New York, NY: Harper Business.
- Azwar, A., (1996). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Edisi ketiga. Jakarta: Bina Rupa Aksara
- Babakus, E. & W.B. Gregory. (1992). "An Empirical Assessment of the SERVQUAL Scale". *Journal of Business Research*. 24: 253 -268
- Band, W., (1990). "Quality Is King For Marketers". *Sales and Marketing In Canada Journal*, Marct, Vol.30: 6-8
- Berry, L.L., (1995). *"On Great Service: A Framework for Action*. New York, NY: The Free Press.

- Bojanic, D.C., (1991). "Quality Measurement in Professional Services Firms". *Journal of Professional Services Marketing*, Vol 7, No.2 : 27-36
- Bolton, R.N. & J.H. Drew, (1991). "Multistage Model of Customer Assessment of Service and Value". *Journal of Consumer Research*, March: 375-384.
- Brown, S.W. & A. Swartz, (1989). "A Gap Analysis of Professional Service Quality", *Journal of Marketing*, July, Vol. 53: 92-98.
- Carman, J.M., (1990). "Consumer Perceptions of Service Quality: An Assessment of the SERVQUAL Dimensions". *Journal of Retailing*, Spring: 33-55.
- Cronin, J.J. & S.A. Taylor, (1992). "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension". *Journal of Marketing*, July, Vol. 56: 55-58
- Cronin, J.J. & S.A. Taylor (1994). "SERVPERF Versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perception-Minus-Expectations Measurement of Service Quality". *Journal of Marketing*, January, Vol. 58 : 125-131
- Dale, B.G. (1990). *"The Process of TQM: Managing Quality"*. NY: Philip Allan.
- Edvardsson, Bo, B. Thommason, & J. Ovretveit, (1994). *"Quality of Service"*. Cambridge: McGraw-Hill International (UK) Limited.
- Elhaitammy, T., (1990). "Service Excellence: Ujung Tombak Bank Marketing". *Bank dan Manajemen*, Nopember-Desember: 39
- Emori, W.C. (1980). *"Business Research Methods"*. Revised Edition, Illinois: Richard D Irwin Inc. Homewood
- Engel, James F., Blackwell, Miniard, & Paul W., (1990). *Consumer Behavior*. 6th ed. Chicago: The Dryden Press.
- Fitzsimmons, J.A. & R.S. Sullivan, (1982). *Service Operations Management*. New York: McGraw-Hill Book Company.
- Fitzsimmons, J.A. & M.J. Fitzsimmons, (1994). *Service Management for Competitive Advantage*. New York, NY: McGraw-Hill, Inc.
- Gale, B.T. & R.D. Buzzell, (1989). "Market Perceived Quality": Key Strategic Concept". *Planning Review Journal*, Vol. 17, Mar/Apr : 6-15.

- Goetesh, D.L. & S. Dawis, (1994). *Introduction To Total Quality: Quality, Productivity, Competitiveness*. Englewood Cliffs, N.J.:Prentice-Hall International, Inc.
- Griffin, J., (1995). *Customer Loyalty: How to Earn It, How to Keep It*. Lexington Books An Impring of The Free Press A Divison of Simon & Schuster Inc.
- Hutt, M.D.& T.W. Speh, (1992) *Business Marketing Management*, 4th ed. Chicago: The Dryden Press.
- Jacobalis, S.,(1994). "Tinjauan Perkembangan Perumah-sakitan dalam PJPT II". *Majalah Cermin Kedokteran*, Edisi Khusus No. 90 : 16-21
- Juran, J.M., F.M., & R.S. Bingham, (1979). *Quality Control*. Handbook, New York: McGraw-Hill.
- Kotler, P., (1994). *Marketing Management: Planning, Implementing and Controlling*, 8th Editon, NY: Prentice-Hall Int'l Corporation.
- Kotler, P.,(1997). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Controll*, 9th Editon, New Jersey: Englewood Cliffs, Prentice-Hall, Inc:
- Krajewski,L.J. & L.P. Ritzman, (1990). *Operating Management: Strategy and Analysis*. 2nd, New York: Addism-Wesley Publishing Hall Inc.
- Lovelock, C., (1988). *Managing Service: Marketing, Operations, and Human Resources*. London: Prentice-Hall International, Inc.
- Lovelock, C., (1991). *Service Marketing*, USA: Prentice-Hall Inc.
- Lovelock,C., (1994). *Product Plus*, New York:McGraw-Hill,Inc.
- Mangold, W.G. & D.J. Faulds, (1993). "Service Quality in Retail Channel System". *Jounal of Service Marketing*, Vol. 7. No.4: 4 -10
- Meredith, J.R., (1992). *The Management of Operation: A Conceptual Emphasis*, NY: Jonh Wiley & Sons, Inc
- Mudrick,R.G., Render, Barry, Russel, & S. Roberta, (1990). *Service Operating Management*. Allyn and Bacon
- Mursinto, D., (1993). *Penentuan Model Dalam Penelitian*. Surabaya: Program Magister Manajemen Universitas Airlangga

- Nasir, M., (1988). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Parasuraman, A., V.A. Zeithaml, & L.L. Berry, (1985). "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research", *Journal of Marketing*, Vol. 49 (Fall) : 41-50.
- Parasuraman, A., V.A. Zeithaml, & L.L. Berry, (1988). "SERVQUAL: A Multiple Items Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing* . Vol . 49 (Spring): 12-40
- Parasuraman, A., V.A. Zeithaml & L.L. Berry, (1994). "Reassessment of Expectation as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implication for Future Research", *Journal of Marketing*. 58 (1): 111-124.
- Payne, A., (1993). *The Essence of Service Marketing*. New York: Prentice Hall.
- Ross, J.E., (1993). *Total Quality Management: Text, Cases, and Readings*. 2nd ed. London: Kogan Page Limited.
- Subiyakto, H., (1999). "Ukuran Kualitas Jasa: Gap Antara Kinerja Dan Harapan Atau Kinerja?", *WAHANA: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*. Vol 2, No.1, Februari: 19-27.
- Sudjana, (1992). *Metode Statistika*. Edisi ke 5, Bandung: Tarsito.
- Soetjipto, B.W., (1997). "Service Quality: Alternatif Pendekatan Dan Berbagai Persoalan di Indonesia". *USAHAWAN*: No.01 TH XXVI Januari: 18 - 24.
- Sulistyo, H., (1998). "Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Dalam Pembentukan Intensi Pembelian Konsumen: Studi Pada Empat Industri Jasa Di Semarang". *Tesis Program Pascasarjana Universitas Gajah Mada, Yogyakarta*.
- Teas, R.K., (1993). "Expectations, Performance Evaluation, and Consumers' Perceptions of Quality", *Journal of Marketing*, October, Vol. 57: 18 - 34.
- Teas, R.K., (1994). "Expectations, as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: An Assessment of a Reassessment", *Journal of Marketing*, January, Vol. 58: 132 - 139.
- Tjiptono, F., (1996). *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Winarningsih, W., (1998). "Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Berdasarkan Cara Masuk Rumah Sakit Dengan Future Use Dan Referral Di Rumah Sakit Islam Surabaya". *Tesis Program Pascasarjana Universitas Airlangga Surabaya*.

- Zainuddin, M., (1988). *Metodologi Penelitian*. Diklat Kuliah S2 Iman. Surabaya: PPS Universitas Airlangga.
- Zeithaml, V.A., L.L. Berry & A. Parasuraman, (1985) "Problems and Strategies in Service Marketing", *Journal of Marketing*, Spring:33-46.
- Zeithaml, V.A., L.L. Berry & A. Parasuraman, (1988) "Communication and Control Processes in Delivery of Service Quality", *Journal of Marketing*, April, Vol.52: 35-48.
- Zeithaml, V.A., L.L. Berry & A. Parasuraman, (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York, NY: The Free Press.
- Zeithaml, V.A., L.L. Berry & A. Parasuraman, (1993) "The Nature and Determinants of Customer Expectations of Service" , *Journal of Academy of Marketing Science*, Vol. 21 No. 1: 1-12.
- Zeithaml, V.A. & M.J. Bitner, (1996). *Service Marketing*. New York: The McGraw-Hill Companies, Inc.

DAFTAR PERTANYAAN PENELITIAN (KUESIONER)

Kepada para pasien dan keluarga pasien yang budiman,

Dengan ini saya beritahukan bahwa saya sedang mengadakan penelitian dengan judul **"ANALISIS KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT SERTA PENGARUH DIMENSI-DIMENSINYA TERHADAP LOYALITAS PASIEN (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kotamadia Semarang)"**.

Tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengevaluasi kualitas pelayanan pasien rawat inap yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Kotamadia Semarang apakah sudah sesuai dengan harapan pasien atau belum.
- b. Untuk mengetahui faktor mana dari kualitas pelayanan yang mendapat perhatian paling penting oleh pasien.

Hasil penelitian akan dipakai sebagai bahan dalam penyusunan tesis serta masukan bagi RSUD Kodya Semarang dalam memberikan layanan pada pasien rawat inap. Oleh karena itu, saya mohon bantuan Bapak/Ibu/Sdr. kiranya mau menjawab pertanyaan yang ada sesuai keadaan yang sebenarnya dan dengan penuh kesungguhan.

Atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Sdr. saya mengucapkan banyak-banyak terima kasih.

Semarang, Juli 1999
Peneliti,

Sukirman

Data Responden:

No. : (dikosongkan)
 Nama : (boleh tidak diisi)
 Umur pasien :
 Jenis Kelamin :

Tingkat Pendidikan: A. Tidak lulus SD D. Lulus SMTA
 B. Lulus SD E. Lulus Akademi
 C. Lulus SMTP F. Lulus Sarjana
 (lingkari yang sesuai)

Pekerjaan pasien atau yang menanggung pengobatan pasien:

A. PNS/BUMN/Pensiunan
 B. Pegawai Swasta
 C. Wiraswasta
 D. Petani
 E. Lain-lain: (sebutkan):.....
 (lingkari yang sesuai)

Kelas ruang perawatan :

A. Kelas 1
 B. Kelas 2
 C. Kelas 3
 (lingkari yang sesuai)

Lama dirawat : hari

Berapa kali sudah dirawat inap di RSUD ini : kali

Siapa yang mendorong saudara untuk berobat di Rumah Sakit ini? (Boleh memilih lebih dari satu jawaban)

- A. Atas kemauan sendiri
- B. Atas kemauan keluarga
- C. Atas saran saudara
- D. Atas saran teman/relangga
- E. Atas saran dokter/rujukan dokter
- F. Atas saran instansi tempat bekerja
- G. Lain-lain sebutkan.....

Berdasarkan alasan apa saudara berobat di rumah sakit ini? (Boleh memilih lebih dari satu jawaban)

- A. Karena biayanya murah
- B. Karena dekat dengan rumah
- C. Karena transportasinya mudah
- D. Karena ada dokter kesukaan saya
- E. Karena pelayanannya baik

Kuesioner 1: Kinerja pelayanan aktual (P)

Di bawah ini disajikan pertanyaan-pertanyaan untuk mengungkap pelayanan aktual yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Kodya Semarang.

Pilihlah salah satu jawaban sesuai dengan *pelayanan yang benar-benar anda rasakan* dengan cara menuliskan huruf (A, B, C, D, atau E) pada tempat yang telah disediakan. Dengan alternatif jawaban sebagai berikut:

- A. Sangat setuju
- B. Setuju
- C. Biasa
- D. Tidak setuju
- E. Sangat tidak setuju

Kehandalan (*Reliability*)

1., Prosedur penerimaan pasien telah dilaksanakan dengan cepat dan tepat
2., Pelayanan pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan telah dilaksanakan dengan baik
3., Jadwal kunjungan dokter dan perawat telah dilaksanakan dengan tepat dan konsisten
4., Jadwal istirahat telah dijalankan dengan tepat dan konsisten
5., Prosedur administrasi dilaksanakan dengan tidak berbelit-belit
6., Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan apa yang telah dijanjikan.

Daya Tanggap (*Responsiveness*)

7., Dokter dan perawat selalu siap dan cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien atau keluarga pasien
8., Petugas (dokter, perawat, atau petugas lainnya) selalu dapat dan bersedia memberikan informasi yang dibutuhkan pasien atau keluarga pasien secara lengkap, jelas, dan cepat

Jaminan (*Assurance*)

9., Para dokter, perawat, dan petugas lainnya mempunyai pengetahuan dan kemampuan dalam melaksanakan tugasnya. Misalnya : ketrampilan dokter dalam menetapkan diagnosa penyakit ; ketrampilan perawat dalam memeriksa tensi, memeriksa suhu tubuh, memasang infus, alat bantu pernapasan dll
10., Para dokter, perawat, dan petugas lainnya selalu bersikap ramah dan sopan kepada pasien dan keluarga pasien
11., Para dokter, perawat, dan petugas lainnya selalu respek dan perhatian terhadap pasien ataupun keluarga pasien (tanpa membedakan-bedakan pasien)
12., Para dokter, perawat atau petugas lainnya mempunyai sifat jujur dan dapat dipercaya.
13., Pasien dan keluarganya merasa aman dari bahaya, resiko atau keragu-raguan setelah menerima pelayanan dari rumah sakit (baik keamanan fisik, misalnya tentang kesembuhan, atau keamanan keuangan, misalnya biaya tidak mahal, mengerti keadaan keuangan keluarga pasien apabila menghadapi kesulitan keuangan)

Empati (*Empaty*)

14., Pasien atau keluarga pasien dapat dengan mudah apabila ingin menghubungi dokter, perawat, atau petugas lainnya.
15., Para dokter, perawat, atau petugas lainnya mudah dan simpatik kalau diajak komunikasi.
16., Para dokter, perawat atau petugas lainnya dapat memahami kebutuhan pasien dan keluarganya

Bukti Langsung (*Tangibles*)

17., Ruang/kamar perawatan bersih dan memadai
18., Suasana ruangan/kamar perawatan jauh dari kebisingan.
19., Tersedianya ruang tunggu pasien yang memadai (misal: adanya televisi di ruang tunggu pasien)
20., Tersedianya kamar kecil yang bersih dan memadai
21., Tersedianya peralatan dan perlengkapan dengan komplit dan modern.
22., Tersedianya apotik dengan obat yang komplit (selalu tersedia apabila pasien/keluarganya mau membeli obat)
23., Tersedianya sarana komunikasi yang memadai (misal: ada fasilitas telpon umum)
24., Penampilan fisik dokter, perawat, maupun petugas lainnya menyenangkan (misal : pakaian rapi dan bersih)
25., Tersedianya tempat parkir yang memadai
26., Mudahnya transportasi menuju rumah sakit

Kuesioner 2: Kualitas pelayanan yang diharapkan (E)

Di bawah ini disajikan pertanyaan-pertanyaan untuk mengungkap harapan saudara terhadap pelayanan yang seharusnya diberikan oleh rumah sakit.

Pilihlah salah satu jawaban sesuai dengan *harapan anda atas pelayanan yang seharusnya anda terima* dengan cara menuliskan huruf (A, B, C, D, atau E) pada tempat yang telah disediakan. Dengan alternatif jawaban sebagai berikut:

- A. Sangat setuju
- B. Setuju
- C. Biasa
- D. Tidak setuju
- E. Sangat tidak setuju

Kehandalan (*Reliability*)

1., Seharusnya prosedur penerimaan pasien dilaksanakan dengan cepat dan tepat
2., Seharusnya pelayanan pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan dilaksanakan dengan cepat, tepat, dan konsisten
3., Seharusnya jadwal kunjungan dokter dan perawat dilaksanakan dengan tepat dan konsisten
4., Seharusnya jadwal istirahat dijalankan dengan tepat dan konsisten

5., Seharusnya prosedur administrasi dilaksanakan dengan tidak berbelit-belit
6., Seharusnya pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan.

Daya Tanggap (*Responsiveness*)

7., Seharusnya dokter dan perawat selalu siap dan cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien atau keluarga pasien
8., Seharusnya petugas (dokter, perawat, atau petugas lainnya) selalu dapat dan bersedia memberikan informasi yang dibutuhkan pasien atau keluarga pasien secara lengkap, jelas, dan cepat

Jaminan (*Assurance*)

9., Seharusnya para dokter, perawat, dan petugas lainnya mempunyai pengetahuan dan kemampuan dalam melaksanakan tugasnya. Misalnya : ketrampilan dokter dalam menetapkan diagnosa penyakit ; ketrampilan perawat dalam memeriksa tensi, memeriksa suhu tubuh, memasang infus, alat bantu pernapasan dll
10., Seharusnya para dokter, perawat, dan petugas lainnya selalu bersikap ramah dan sopan kepada pasien dan keluarga pasien
11., Seharusnya para dokter, perawat, dan petugas lainnya selalu respek dan perhatian terhadap pasien ataupun keluarga pasien (tanpa membedakan pasien)
12., Seharusnya para dokter, perawat atau petugas lainnya mempunyai sifat jujur dan dapat dipercaya.
13., Pasien dan keluarganya seharusnya merasa aman dari bahaya, resiko atau keragu-raguan setelah menerima pelayanan dari rumah sakit (baik keamanan fisik, misalnya tentang kesembuhan, atau keamanan keuangan, misalnya biaya tidak mahal, mengerti keadaan keuangan keluarga pasien apabila menghadapi kesulitan keuangan)

Empati (*Empathy*)

14., Seharusnya pasien atau keluarga pasien dapat dengan mudah apabila ingin menghubungi dokter, perawat, atau petugas lainnya.
15., Seharusnya para dokter, perawat, atau petugas lainnya mudah dan simpatik kalau diajak komunikasi.
16., Seharusnya para dokter, perawat atau petugas lainnya dapat memahami kebutuhan pasien dan keluarganya

Bukti Langsung (*Tangibles*)

17., Seharusnya ruang/kamar perawatan bersih dan memadai
18., Seharusnya suasana ruangan/kamar perawatan jauh dari kebisingan.
19., Seharusnya tersedia ruang tunggu pasien yang memadai (misal: adanya televisi di ruang tunggu pasien)
20., Seharusnya tersedia kamar kecil yang bersih dan memadai
21., Seharusnya peralatan dan perlengkapan yang ada komplit dan modern.
22., Seharusnya tersedia apotik dengan obat yang komplit (selalu tersedia apabila pasien/keluarganya mau membeli obat)

23., Seharusnya tersedia sarana komunikasi yang memadai (misal: ada fasilitas telepon umum)
24., Seharusnya penampilan fisik dokter, perawat, maupun petugas lainnya menyenangkan (misal : pakaian rapi dan bersih)
25., Seharusnya tersedia tempat parkir yang memadai
26., Seharusnya transportasi menuju rumah sakit ini mudah

Kuesioner 3: Derajat tingkat kepentingan (1)

Di bawah ini disajikan pertanyaan-pertanyaan untuk mengungkap derajat (tingkat) kepentingan saudara terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit.

Pilihlah salah satu jawaban sesuai dengan *derajat (tingkat) kepentingan atas pelayanan yang anda terima* dengan cara menuliskan huruf (A, B, C, D, atau E) pada tempat yang telah disediakan. Dengan alternatif jawaban sebagai berikut:

- A. Sangat penting
- B. Penting
- C. Biasa
- D. Tidak penting
- E. Sangat tidak penting

Kehandalan (*Reliability*)

1., Prosedur penerimaan pasien dilaksanakan dengan cepat dan tepat
2., Pelayanan pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan dilaksanakan dengan cepat, tepat, dan konsisten
3., Jadwal kunjungan dokter dan perawat dilaksanakan dengan tepat dan konsisten
4., Jadwal istirahat dijalankan dengan tepat dan konsisten
5., Prosedur administrasi dilaksanakan dengan tidak berbelit-belit
6., Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan apa yang telah dijanjikan.

Daya Tanggap (*Responsiveness*)

7., Dokter dan perawat selalu siap dan cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien atau keluarga pasien
8., Petugas (dokter, perawat, atau petugas lainnya) selalu dapat dan bersedia memberikan informasi yang dibutuhkan pasien atau keluarga pasien secara lengkap, jelas, dan cepat

Jaminan (*Assurance*)

9., Para dokter, perawat, dan petugas lainnya mempunyai pengetahuan dan kemampuan dalam melaksanakan tugasnya. Misalnya : ketrampilan dokter dalam menetapkan diagnosa penyakit ; ketrampilan perawat dalam memeriksa tensi, memeriksa suhu tubuh, memasang infus, alat bantu pernapasan dll
10., Para dokter, perawat, dan petugas lainnya selalu bersikap ramah dan sopan kepada pasien dan keluarga pasien

11., Para dokter, perawat, dan petugas lainnya selalu respek dan perhatian terhadap pasien ataupun keluarga pasien (tanpa membedakan-bedakan pasien)
12., Para dokter, perawat atau petugas lainnya mempunyai sifat jujur dan dapat dipercaya.
13., Pasien dan keluarganya merasa aman dari bahaya, resiko atau keragu-raguan setelah menerima pelayanan dari rumah sakit (baik keamanan fisik, misalnya tentang kesembuhan, atau keamanan keuangan, misalnya biaya tidak mahal, mengerti keadaan keuangan keluarga pasien apabila menghadapi kesulitan keuangan)

Empati (*Empathy*)

14., Pasien atau keluarga pasien dapat dengan mudah apabila ingin menghubungi dokter, perawat, atau petugas lainnya.
15., Para dokter, perawat, atau petugas lainnya mudah dan simpatik kalau diajak komunikasi.
16., Para dokter, perawat atau petugas lainnya dapat memahami kebutuhan pasien dan keluarganya

Bukti Langsung (*Tangibles*)

17., Ruang/kamar perawatan bersih dan memadai
18., Suasana ruangan/kamar perawatan jauh dari kebisingan.
19., Tersedianya ruang tunggu pasien yang memadai (misal: adanya televisi di ruang tunggu pasien)
20., Tersedianya kamar kecil yang bersih dan memadai
21., Tersedianya peralatan dan perlengkapan dengan komplit dan modern.
22., Tersedianya apotik dengan obat yang komplit (selalu tersedia apabila pasien/keluarganya mau membeli obat)
23., Tersedianya sarana komunikasi yang memadai (misal: ada fasilitas telepon umum)
24., Penampilan fisik dokter, perawat, maupun petugas lainnya menyenangkan (misal : pakaian rapi dan bersih)
25., Tersedianya tempat parkir yang memadai
26., Mudahnya transportasi menuju rumah sakit

Kuesioner 4: Loyalitas pasien

Di bawah ini disajikan pertanyaan-pertanyaan untuk mengungkap kesetiaan saudara terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit.

Pilihlah salah satu jawaban dengan cara menuliskan huruf (A, B, C, D, atau E) pada tempat yang telah disediakan. Dengan alternatif jawaban sebagai berikut:

- A. Sangat setuju
- B. Setuju
- C. Belum tentu
- D. Tidak setuju
- E. Sangat tidak setuju

1., Apabila saya membutuhkan layanan kesehatan rawat inap, dan RSU ini menyediakan layanan yang saya butuhkan tersebut, maka saya akan menggunakan layanan yang disediakan rumah sakit ini.
2., Apabila saya membutuhkan layanan kesehatan (tidak harus layanan rawat inap, misal: rawat jalan), dan RSU ini menyediakan layanan yang saya butuhkan tersebut maka saya akan menggunakan layanan yang disediakan rumah sakit ini.
3., Apabila ada teman, saudara, atau famili yang membutuhkan layanan kesehatan, dan layanan kesehatan yang dibutuhkan tersebut ada/disediakan oleh RSU ini, maka saya akan menyarankan untuk menggunakan layanan di RSU ini.
4., Memberitahukan pada orang lain sesuatu yang positif terhadap layanan kesehatan yang diberikan oleh RSU ini.
5., Apabila anda kecewa terhadap layanan yang diberikan RSU ini, maka anda tidak akan memberitahukan kekecewaan anda tersebut kepada pihak lain.
6., Apabila anda menemui/mendapat layanan yang kurang baik di RSU ini, maka anda memberitahukan layanan yang kurang baik tersebut pada pihak RSU ini.
7., Tidak akan terpengaruh terhadap saran atau promosi pihak lain (misal: teman, saudara, atau rumah sakit) agar ke lembaga kesehatan (rumah sakit) tertentu apabila suatu saat saya membutuhkan layanan kesehatan, sedangkan layanan kesehatan yang saya butuhkan ada di RSU ini.
8., Saya akan meluruskan/membela sekuat mungkin apabila ada pihak lain yang menjelek-jelekkan layanan yang diberikan oleh RSU ini.

SARAN-SARAN

Berikan saran saudara untuk meningkatkan kualitas pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Kodya Semarang ini. Saran berkaitan dengan:

1. Peralatan medis, ruang perawatan, penataan ruang, bangunan, kebersihan, ruang tunggu pasien dan fasilitas fisik lainnya:
2. Biaya perawatan:
3. Prosedur administrasi:
4. Sikap dan perilaku:
 - Dokter :
 - Perawat:
 - Tenaga para medis lainnya (misal petugas laboratorium):
 - Petugas administrasi:
 - Pimpinan dan staff:
5. Lain-lain sebutkan:

LAMPRAN 2 : DATA KINERJA PELAYANAN RAWAT INAP (PI)		SKOR ITEM DIMENSI KINERJA PELAYANAN PASIEN RAWAT INAP																												TTL			
NO RES	X1						X2						X3						X4						X5						MEAN	MEAN	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	26	26					
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.67	3.67			
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.81	3.81	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.79	3.79	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.78	3.78
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.66	3.66
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.66	3.66
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.64	3.64
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.63	3.63
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.63	3.63
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.63	3.63
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00	3.00
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3.92	3.92
13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2.43	2.43
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.20	3.20
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00	3.00
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3.85	3.85
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.50	3.50
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.60	3.60
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.70	3.70
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3.75	3.75
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00	3.00
22	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2.70	2.70
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00	3.00
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.60	3.60
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.44	3.44
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3.50	3.50
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.50	3.50
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.50	3.50
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.50	3.50
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.50	3.50
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.50	3.50
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00	3.00
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.50	3.50
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.50	3.50
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.50	3.50
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.50	3.50

LAMPIRAN 2 : LANJUTAN DATA KINERJA PELAYANAN RAWAT INAP (P)		SKOR ITEM DIMENSI-DIMENSI KINERJA PELAYANAN PASIEN RAWAT INAP																												TTL
NO RES	X1						X2						X3						X4						X5					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
37	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	384
38	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	384
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	384
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	384
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	384
42	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	384
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	384
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	384
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	384
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	384
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	384
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	384
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	384
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	384
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	384
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	384
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	384
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	384
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	384
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	384
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	384
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	384
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	384
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	384
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	384
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	384
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	384
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	384
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	384
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	384
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	384
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	384
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	384
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	384
JML	247	252	252	252	252	252	252	252	252	252	252	252	252	252	252	252	252	252	252	252	252	252	252	252	252	252	252	252	252	252
MEAN	3.57	3.76	3.69	3.71	3.43	3.53	3.55	3.55	3.84	3.81	3.56	3.73	3.56	3.40	3.48	3.61	3.50	3.49	3.6	3.1	3.38	3.27	3.35	3.53	3.79	3.67	3.81	3.53	3.54	3.64

LAMPIRAN 3 : DATA HARAPAN PELAYANAN RAWAT INAP (E)

LAMPRAN 3 : DATA HARAPAN PELAYANAN RAWAT INAP (E)																															
SKOR ITEM DIMENSI DIMENSI HARAPAN PELAYANAN PASIEN RAWAT INAP																															
NO RES	X1						X2						X3						X4						X5						TTL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	MEAN		
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3,90		
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4,00		
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4,00		
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4,50		
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4,50		
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4,55		
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4,63		
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4,51		
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4,35		
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00	
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00	
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4,40	
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3,72	
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4,31	
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4,73	
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4,73	
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4,50	
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3,30	
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3,30	
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3,76	
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4,30	
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00	
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00	
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4,00	
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3,30	
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3,30	
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4,00	
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4,00	
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3,60	
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3,60	
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4,80	
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4,20	
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4,30	
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3,90	
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3,90	
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4,01	

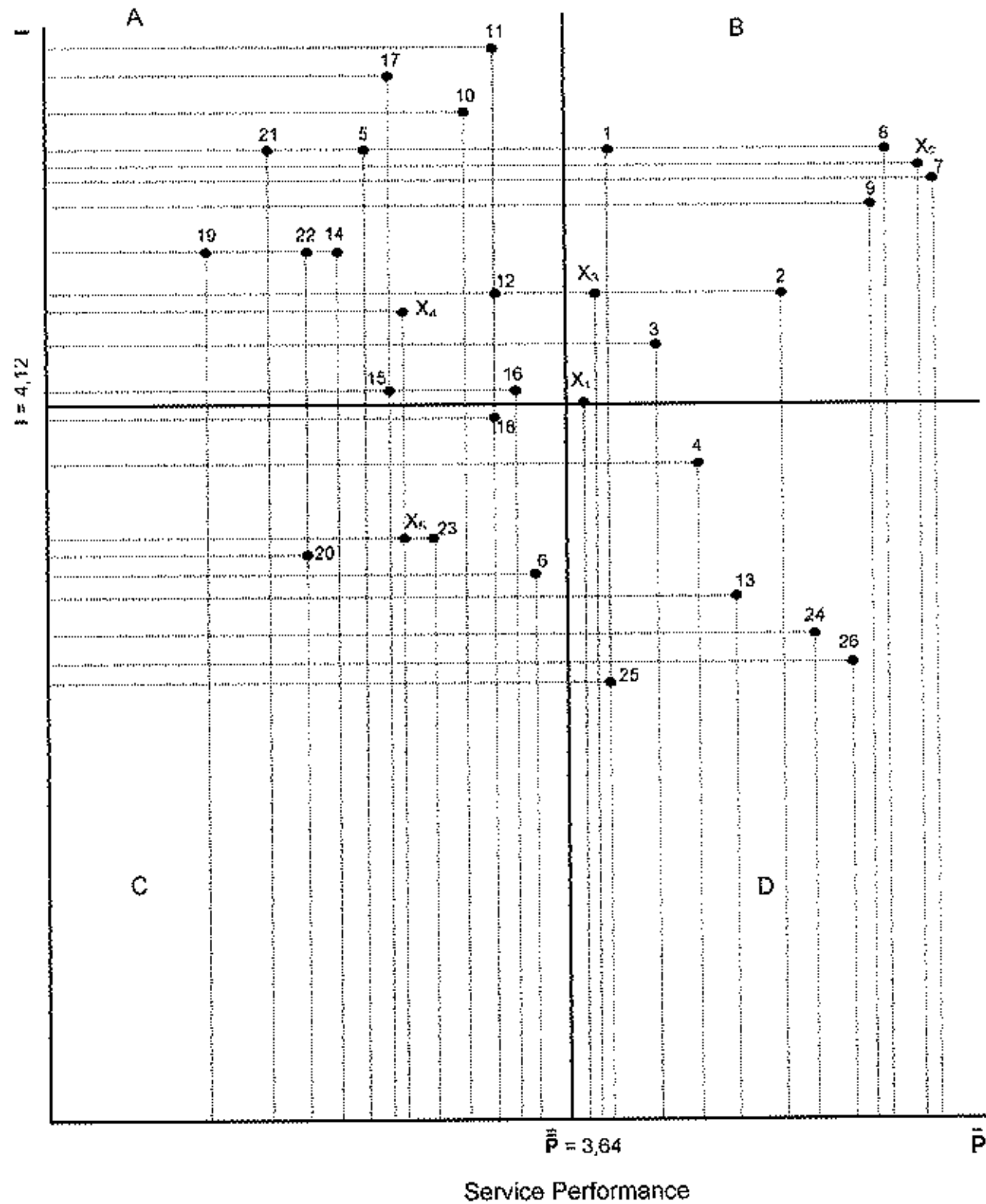
LAMPIRAN 4 : DATA KEPENTINGAN PELAYANAN RAWAT INP (1)			SKOR ITEM DIMENSI-EMENSI TINGKAT KEPENTINGAN PELAYANAN (1)																														TTL																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																				
NO RES	X1					X2					X3					X4					X6					MEAN																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
1	4	5	3	4	4	3	3	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

LAMPIRAN 4 : LANJUTAN DATA KEPENTINGAN PELAYANAN RAWAT INP (1)

LAMPIRAN 4 : LAMPUAN DATA KEPENTINGAN PELAYANAN RAYAT DWIP (1)																																			SKOR ITEM DIMENSI-DIMENSI INDIKATOR KEPENTINGAN PELAYANAN (1)																																			TTL																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
NO RES	X1					X2					X3					X4					X5					TTL																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	MEAN	14	15	16	MEAN	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	MEAN	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	JML	AVG	STDEV	MAX	MIN	TTL																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															
37	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

NO RES	MEAN KINERJA PELAYANAN (P)					MEAN HARAPAN PELAYANAN (E)					KUALITAS PELAYANAN (P-E)							
	X1 MEAN	X2 MEAN	X3 MEAN	X4 MEAN	X5 MEAN	TOTAL MEAN	X1 MEAN	X2 MEAN	X3 MEAN	X4 MEAN	X5 MEAN	TOTAL MEAN	X1 MEAN	X2 MEAN	X3 MEAN	X4 MEAN	X5 MEAN	TOTAL MEAN
1	3,00	4,00	3,00	4,33	4,00	3,67	5,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,60	(2,00)	1,00	-	0,33	1,00	0,07
2	4,00	3,00	3,40	4,67	4,00	3,81	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	1,00	(2,00)	(0,60)	0,67	-	(0,19)
3	4,50	4,00	3,40	3,33	3,70	3,79	4,50	4,50	4,40	4,33	4,50	4,45	-	(0,50)	(1,00)	(1,00)	(0,80)	(0,66)
4	3,50	4,00	3,40	4,00	4,00	3,78	4,50	4,00	3,40	4,00	4,00	3,98	(1,00)	-	-	-	-	(0,20)
5	4,33	4,00	3,40	3,33	3,00	3,61	4,50	5,00	4,60	4,67	4,00	4,55	(0,17)	(1,00)	(1,20)	(1,33)	(1,00)	(0,94)
6	4,00	4,00	3,20	3,33	3,60	3,63	4,50	5,00	4,40	4,67	4,60	4,63	(0,50)	(1,00)	(1,20)	(1,33)	(1,00)	(1,01)
7	3,33	4,00	3,40	3,67	3,80	3,64	3,67	5,00	4,40	4,67	4,80	4,51	(0,33)	(1,00)	(1,00)	(1,00)	(1,00)	(0,87)
8	3,00	4,00	3,20	3,33	3,00	3,31	3,67	5,00	4,40	4,67	4,00	4,35	(0,67)	(1,00)	(1,20)	(1,33)	(1,00)	(1,04)
9	3,83	5,00	3,00	3,33	3,40	3,71	3,50	4,00	3,80	3,33	3,20	3,57	0,33	1,00	(0,80)	-	0,20	0,15
10	3,67	4,00	3,80	3,67	3,00	3,63	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	(1,33)	(1,00)	(1,20)	(1,33)	(2,00)	(1,37)
11	3,00	4,00	3,80	3,67	4,00	3,69	5,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,40	(2,00)	-	(1,20)	(1,33)	1,00	(0,71)
12	5,00	3,50	3,80	4,00	3,30	3,92	3,00	4,50	3,80	4,00	3,30	3,72	2,00	(1,00)	-	-	-	0,20
13	3,00	3,50	3,80	3,67	3,20	3,43	3,33	4,00	5,00	5,00	4,20	4,31	(0,33)	(0,50)	(1,20)	(1,33)	(1,00)	(0,87)
14	3,67	4,00	3,80	3,67	4,00	3,83	4,17	4,50	5,00	5,00	5,00	4,73	(0,50)	(0,50)	(1,20)	(1,33)	(1,00)	(0,91)
15	3,00	5,00	3,80	3,67	3,00	3,69	5,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,40	(2,00)	1,00	(1,20)	(1,33)	-	(0,71)
16	4,00	4,50	3,60	3,67	3,50	3,85	4,33	5,00	4,80	5,00	4,50	4,73	(0,33)	(0,50)	(1,20)	(1,33)	(1,00)	(0,87)
17	4,33	4,00	4,00	3,33	3,50	3,83	3,33	3,00	4,00	3,00	3,30	3,33	1,00	1,00	-	0,33	0,20	0,51
18	3,67	4,50	4,00	3,67	3,60	3,89	3,33	4,00	5,00	5,00	3,40	4,15	0,33	0,50	(1,00)	(1,33)	0,20	(0,26)
19	3,83	4,00	4,00	3,67	3,30	3,76	3,83	4,00	4,00	3,67	3,30	3,76	-	-	-	-	-	-
20	3,67	4,00	5,00	3,00	3,10	3,75	4,50	4,00	4,00	4,67	5,00	4,43	(0,83)	-	1,00	(1,67)	(1,90)	(0,68)
21	3,00	4,00	3,00	3,33	4,00	3,47	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,60	(2,00)	(1,00)	(2,00)	(1,67)	1,00	(1,13)
22	2,83	3,50	3,20	3,00	2,70	3,05	3,83	4,00	4,40	4,33	5,00	4,31	(1,00)	(0,50)	(1,20)	(1,33)	(2,30)	(1,27)
23	3,17	3,50	4,00	3,33	4,00	3,60	3,17	3,50	4,00	3,33	4,00	3,60	-	(1,00)	-	-	-	-
24	3,83	3,50	3,20	3,00	3,60	3,43	3,33	4,50	4,40	4,33	3,90	4,09	0,50	(1,00)	(1,20)	(1,33)	(0,30)	(0,67)
25	3,67	3,00	4,00	3,67	3,50	3,57	3,67	3,00	4,00	3,67	3,30	3,53	-	-	-	-	0,20	0,04
26	5,00	3,00	3,00	3,00	3,50	3,50	3,00	3,50	4,00	4,00	3,30	3,56	2,00	(0,50)	(1,00)	(1,00)	0,20	(0,06)
27	4,67	3,50	4,00	3,00	4,00	3,83	4,67	4,50	4,00	3,00	4,00	4,03	-	(1,00)	-	-	-	(0,20)
28	3,67	4,50	4,00	5,00	4,00	4,23	4,67	4,50	4,00	4,00	4,00	4,23	(1,00)	-	-	1,00	-	(0,00)
29	4,33	3,50	4,00	3,00	3,60	3,69	4,33	3,50	3,00	5,00	3,60	3,89	-	-	1,00	(2,00)	-	(0,20)
30	3,50	3,50	4,00	4,00	3,60	3,72	3,50	3,50	3,00	4,00	3,60	3,52	-	-	1,00	-	-	0,20
31	3,00	3,00	3,20	3,00	2,80	3,00	5,00	3,00	4,40	4,33	4,80	4,31	(2,00)	-	(1,20)	(1,33)	(2,00)	(1,31)
32	3,00	4,00	3,60	4,00	2,50	3,42	5,00	5,00	4,80	3,00	4,20	4,40	(2,00)	(1,00)	(1,20)	1,00	(1,70)	(0,98)
33	2,83	3,00	3,20	3,00	3,00	3,01	3,67	3,00	4,40	4,67	4,80	4,11	(0,83)	-	(1,20)	(1,67)	(1,80)	(1,10)
34	3,17	4,00	3,60	3,33	3,60	3,54	3,17	4,00	3,60	3,33	3,60	3,54	-	(1,00)	-	-	-	-
35	3,50	4,00	4,00	3,00	3,80	3,62	4,50	5,00	3,00	3,00	3,60	3,82	(1,00)	(1,00)	1,00	-	-	(0,20)
36	3,83	3,50	3,80	3,33	3,80	3,65	3,83	4,50	3,80	3,33	4,60	4,01	-	(1,00)	-	-	(0,80)	(0,36)

NO RES	MEAN KINERJA PELAYANAN (P)					MEAN HARAPAN PELAYANAN (E)					KUALITAS PELAYANAN (P-E)							
	X1 MEAN	X2 MEAN	X3 MEAN	X4 MEAN	X5 MEAN	TOTAL MEAN	X1 MEAN	X2 MEAN	X3 MEAN	X4 MEAN	X5 MEAN	TOTAL MEAN	X1 MEAN	X2 MEAN	X3 MEAN	X4 MEAN	X5 MEAN	TOTAL MEAN
37	3,17	4,00	3,80	3,33	3,90	3,64	3,17	4,00	3,80	3,33	3,90	3,64	-	-	-	-	-	-
38	5,00	3,00	3,00	3,00	2,90	3,38	3,00	3,00	3,00	5,00	2,90	3,38	2,00	(2,00)	-	(2,00)	-	(0,40)
39	3,33	3,00	3,80	3,00	3,40	3,31	3,33	5,00	3,80	3,00	3,40	3,71	-	(2,00)	-	-	-	(0,40)
40	3,17	3,00	3,80	3,33	3,60	3,38	3,17	5,00	3,80	3,33	3,60	3,78	-	-	(0,60)	(0,33)	-	(0,19)
41	3,83	4,50	4,00	3,67	4,00	4,00	3,83	4,50	4,60	4,00	4,00	4,19	-	-	(0,60)	(0,67)	-	(0,05)
42	5,00	4,00	4,00	4,33	4,00	4,27	4,00	4,00	4,60	5,00	4,00	4,32	1,00	-	1,00	(0,67)	-	0,07
43	4,00	4,50	4,00	4,00	4,00	4,10	4,00	4,50	3,00	4,67	4,00	4,03	-	-	1,00	(1,00)	(0,90)	(0,21)
44	3,83	4,00	4,00	3,33	3,40	3,71	4,00	4,00	3,00	4,33	4,30	3,93	(0,17)	-	1,00	(1,00)	(0,80)	(0,36)
45	3,33	4,00	4,00	3,00	3,20	3,51	4,33	4,00	3,00	4,00	4,00	3,87	(1,00)	-	1,00	(1,00)	(0,80)	(0,36)
46	3,83	4,00	4,00	3,00	3,70	3,71	3,33	4,00	4,00	5,00	3,70	4,01	0,50	-	-	(2,00)	-	(0,30)
47	2,67	4,00	3,20	3,00	2,60	3,09	3,83	5,00	4,40	4,33	2,60	4,03	(1,17)	(1,00)	(1,20)	(1,33)	-	(0,94)
48	3,00	4,00	3,40	3,00	4,00	3,48	5,00	5,00	4,60	4,33	3,00	4,39	(2,00)	(1,00)	(1,20)	(1,33)	1,00	(0,91)
49	3,00	4,00	3,20	3,00	3,00	3,24	3,63	5,00	4,40	5,00	5,00	4,65	(0,83)	(1,00)	(1,20)	(2,00)	(2,00)	(1,41)
50	4,00	4,00	3,80	3,33	3,00	3,63	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,60	(1,00)	(1,00)	(1,20)	(1,67)	-	(0,97)
51	4,00	4,00	3,80	4,00	3,00	3,76	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	4,60	(1,00)	(1,00)	(1,20)	1,00	(2,00)	(0,84)
52	3,50	3,50	3,20	3,33	3,40	3,39	3,50	3,00	3,20	3,33	3,40	3,29	-	0,50	-	-	-	0,10
53	3,17	4,00	3,40	3,33	3,70	3,52	4,00	4,50	4,40	4,33	4,50	4,35	(0,83)	(0,50)	(1,00)	(1,00)	(0,80)	(0,83)
54	4,00	4,00	3,80	3,00	4,00	3,76	3,67	4,00	3,80	3,00	3,80	3,65	0,33	-	-	-	0,20	0,11
55	3,50	4,00	3,20	3,00	3,30	3,40	4,67	5,00	4,40	4,33	4,20	4,52	(1,17)	(1,00)	(1,20)	(1,33)	(0,90)	(1,12)
56	3,00	3,50	3,20	3,00	2,90	3,12	4,00	3,00	4,40	4,33	3,50	3,85	(1,00)	0,50	(1,20)	(1,33)	(0,60)	(0,73)
57	3,00	3,00	3,20	3,33	3,10	3,13	3,00	3,00	3,20	3,33	3,10	3,13	-	-	-	-	-	-
58	3,17	4,00	3,80	4,00	3,00	3,59	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,80	(1,83)	(1,00)	(1,20)	(1,00)	(1,00)	(1,21)
59	3,00	4,00	3,80	4,00	3,00	3,56	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,60	(2,00)	(1,00)	(1,20)	(1,00)	-	(1,04)
60	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	-	-	-	-	-	-
61	4,17	4,00	4,00	4,00	3,80	3,98	5,00	4,50	5,00	5,00	4,10	4,72	(0,83)	(0,50)	(1,00)	(1,00)	(0,30)	(0,73)
62	4,33	5,00	3,80	4,67	4,20	4,40	5,00	5,00	4,80	5,00	5,00	4,96	(0,67)	-	(1,00)	(0,33)	(0,80)	(0,56)
63	3,17	5,00	3,00	4,00	3,90	3,81	3,17	5,00	5,00	4,00	3,90	4,21	-	-	(2,00)	-	-	(0,40)
64	3,50	4,50	3,80	3,00	3,90	3,74	3,50	4,50	3,80	5,00	3,90	4,14	-	-	-	(2,00)	-	(0,40)
65	3,33	3,50	3,20	3,67	3,90	3,52	4,83	4,50	4,40	4,33	4,40	4,49	(1,50)	(1,00)	(1,20)	(0,67)	(0,50)	(0,97)
66	3,67	4,50	3,80	3,00	4,00	3,79	3,67	4,50	3,80	5,00	4,00	4,19	-	-	-	(2,00)	-	(0,40)
67	4,67	4,00	3,40	3,67	3,90	3,93	4,00	4,50	4,40	4,33	4,30	4,31	0,67	(0,50)	(1,00)	(0,67)	(0,40)	(0,38)
68	3,67	4,50	3,40	3,67	3,90	3,83	4,83	4,50	4,60	4,00	4,50	4,49	(1,17)	-	(1,20)	(0,33)	(0,60)	(0,66)
69	3,33	4,50	5,00	3,67	2,60	3,82	3,33	4,50	3,00	3,67	4,60	3,82	-	-	2,00	-	(2,00)	-
70	4,67	4,50	5,00	3,33	2,80	4,06	4,00	4,50	3,00	4,33	4,80	4,13	0,67	-	2,00	(1,00)	(2,00)	(0,07)
	3,65	3,91	3,66	3,50	3,50	3,64	4,04	4,29	4,14	4,22	3,94	4,13	(0,40)	(0,37)	(0,48)	(0,72)	(0,44)	(0,48)



LAMPIRAN 7: DATA LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP (Y)

NO RES	SKOR ITEM LOYALITAS PASIEN (Y)										JML	MEAN
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	4	4	5	4	5	4	3	3			32	4,00
2	4	4	4	4	4	4	4	4			32	4,00
3	4	4	4	4	4	3	4	3			30	3,75
4	4	4	5	5	4	4	3	3			32	4,00
5	4	3	4	4	4	3	3	3			28	3,50
6	4	3	4	3	4	4	3	3			28	3,50
7	4	3	4	4	4	3	3	4			29	3,63
8	4	3	4	4	3	3	2	3			28	3,25
9	5	5	5	5	3	5	3	3			34	4,25
10	3	3	3	3	3	3	3	3			24	3,00
11	3	3	3	3	3	3	3	3			24	3,00
12	4	4	4	4	5	4	4	3			32	4,00
13	4	4	4	3	3	4	3	3			28	3,50
14	4	4	4	3	3	4	3	3			28	3,50
15	4	4	4	3	3	3	3	3			27	3,38
16	4	4	3	4	3	3	4	3			28	3,50
17	5	5	5	5	5	5	5	4			37	4,63
18	4	4	3	4	3	5	3	3			26	3,63
19	4	4	5	4	4	4	4	3			32	4,00
20	4	3	3	3	3	3	3	2			24	3,00
21	3	4	3	3	3	3	3	2			24	3,00
22	4	4	4	4	4	3	3	3			28	3,50
23	4	4	4	5	4	4	4	3			32	4,00
24	4	4	3	3	2	4	3	3			28	3,25
25	4	4	5	4	4	4	3	4			32	4,00
26	4	4	4	4	4	4	3	3			30	3,75
27	4	3	4	5	5	4	3	5			33	4,13
28	4	4	5	5	4	3	3	4			32	4,00
29	3	4	5	5	4	3	4	5			33	4,13
30	5	4	5	5	4	4	3	3			33	4,13
31	3	3	3	4	3	3	3	2			24	3,00
32	3	3	4	3	3	3	2	3			24	3,00
33	3	3	4	3	3	2	3	3			24	3,00
34	4	4	4	5	4	4	3	4			32	4,00
35	3	4	3	5	5	5	3	2			30	3,75
36	3	4	5	4	3	4	4	5			32	4,00
37	4	4	4	4	5	4	3	4			32	4,00
38	4	4	4	4	5	5	3	3			32	4,00
39	4	4	4	5	5	5	5	2			32	4,00
40	4	4	4	5	4	4	3	4			32	4,00
41	4	4	4	4	4	4	4	4			32	4,00
42	4	4	4	4	4	4	4	4			32	4,00
43	4	4	4	4	4	4	4	4			32	4,00
44	4	4	4	4	4	4	4	4			32	4,00
45	4	4	4	4	5	4	4	3			32	4,00
46	4	4	4	4	5	4	3	4			32	4,00
47	3	4	3	3	3	3	3	2			24	3,00
48	4	3	3	3	3	3	2	3			24	3,00
49	4	3	3	3	3	3	3	2			24	3,00
50	3	3	4	3	3	3	3	2			24	3,00
51	3	3	3	3	3	3	3	3			24	3,00
52	4	4	4	4	5	4	4	3			32	4,00
53	4	4	4	4	3	4	3	4			30	3,75
54	4	4	4	4	4	4	4	4			32	4,00
55	4	4	3	4	3	4	3	3			28	3,50
56	3	3	3	4	3	4	3	3			20	3,25
57	4	4	5	4	4	4	4	3			32	4,00
58	4	4	4	3	3	3	3	3			27	3,38
59	4	4	4	3	3	3	3	3			27	3,38
60	4	4	4	4	4	4	4	4			32	4,00
61	5	4	4	4	3	3	4	3			30	3,75
62	4	4	4	4	4	4	3	4			31	3,88
63	4	4	4	4	4	4	4	4			32	4,00
64	3	4	3	5	5	5	5	2			32	4,00
65	3	4	3	5	4	3	2	3			27	3,38
66	4	4	4	4	4	5	4	3			32	4,00
67	4	4	3	4	5	4	4	4			32	4,00
68	4	4	4	4	3	4	3	3			29	3,63
69	5	4	4	4	4	4	4	3			32	4,00
70	4	5	4	4	4	4	3	4			32	4,00
JML	270	267	273	276	260	263	221	228			2068	258,5
MEAN	3,06	3,01	3,00	3,04	3,71	3,76	3,90	3,20			3,69	3,69

Lampiran 8: List Data Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan Rawat Inap Dan Loyalitas Pasien Rumah sakit Umum Daerah Kotamadia Semarang

=====

HEADER DATA FOR: C:STS-1 LABEL: kualitas pelayanan
 NUMBER OF CASES: 70 NUMBER OF VARIABLES: 6

=====

	y	x1	x2	x3	x4	x5
1	4.00	-2.00	1.00	.00	.33	1.00
2	4.00	1.00	-2.00	-.60	.67	.00
3	3.75	.00	-.50	-1.00	-1.00	-.80
4	4.00	-1.00	.00	.00	.00	.00
5	3.50	-.17	-1.00	-1.20	-1.33	-1.00
6	3.50	-.50	-1.00	-1.20	-1.33	-1.00
7	3.63	-.33	-1.00	-1.00	-1.00	-1.00
8	3.25	-.67	-1.00	-1.20	-1.33	-1.00
9	4.25	.33	1.00	-.80	.00	.20
10	3.00	-1.33	-1.00	-1.20	-1.33	-2.00
11	3.00	-2.00	.00	-1.20	-1.33	1.00
12	4.00	2.00	-1.00	.00	.00	.00
13	3.50	-.33	-.50	-1.20	-1.33	-1.00
14	3.50	-.50	-.50	-1.20	-1.33	-1.00
15	3.38	-2.00	1.00	-1.20	-1.33	.00
16	3.50	-.33	-.50	-1.20	-1.33	-1.00
17	4.63	1.00	1.00	.00	.33	.20
18	3.63	.33	.50	-1.00	-1.33	.20
19	4.00	.00	.00	.00	.00	.00
20	3.00	-.83	.00	1.00	-1.67	-1.90
21	3.00	-2.00	-1.00	-2.00	-1.67	1.00
22	3.50	-1.00	-.50	-1.20	-1.33	-2.30
23	4.00	.00	.00	.00	.00	.00
24	3.25	.50	-1.00	-1.20	-1.33	-.30
25	4.00	.00	.00	.00	.00	.20
26	3.75	2.00	-.50	-1.00	-1.00	.20
27	4.13	.00	-1.00	.00	.00	.00
28	4.00	-1.00	.00	.00	1.00	.00
29	4.13	.00	.00	1.00	-2.00	.00
30	4.13	.00	.00	1.00	.00	.00
31	3.00	-2.00	.00	-1.20	-1.33	-2.00
32	3.00	-2.00	-1.00	-1.20	1.00	-1.70
33	3.00	-.83	.00	-1.20	-1.67	-1.80
34	4.00	.00	.00	.00	.00	.00
35	3.75	-1.00	-1.00	1.00	.00	.00
36	4.00	.00	-1.00	.00	.00	-.80

37	4.00	.00	.00	.00	.00	.00
38	4.00	2.00	.00	.00	-2.00	.00
39	4.00	.00	-2.00	.00	.00	.00
40	4.00	.00	-2.00	.00	.00	.00
41	4.00	.00	.00	-.60	-.33	.00
42	4.00	1.00	.00	-.60	-.67	.00
43	4.00	.00	.00	1.00	-.67	.00
44	4.00	-.17	.00	1.00	-1.00	-.90
45	4.00	-1.00	.00	1.00	-1.00	-.80
46	4.00	.50	.00	.00	-2.00	.00
47	3.00	-1.17	-1.00	-1.20	-1.33	.00
48	3.00	-2.00	-1.00	-1.20	-1.33	1.00
49	3.00	-.83	-1.00	-1.20	-2.00	-2.00
50	3.00	-1.00	-1.00	-1.20	-1.67	.00
51	3.00	-1.00	-1.00	-1.20	1.00	-2.00
52	4.00	.00	.50	.00	.00	.00
53	3.75	-.83	-.50	-1.00	-1.00	-.80
54	4.00	.33	.00	.00	.00	.20
55	3.50	-1.17	-1.00	-1.20	-1.33	-.90
56	3.25	-1.00	.50	-1.20	-1.33	-.60
57	4.00	.00	.00	.00	.00	.00
58	3.38	-1.83	-1.00	-1.20	-1.00	-1.00
59	3.38	-2.00	-1.00	-1.20	-1.00	.00
60	4.00	.00	.00	.00	.00	.00
61	3.75	-.83	-.50	-1.00	-1.00	-.30
62	3.88	-.67	.00	-1.00	-.33	-.80
63	4.00	.00	.00	-2.00	.00	.00
64	4.00	.00	.00	.00	-2.00	.00
65	3.38	-1.50	-1.00	-1.20	-.67	-.50
66	4.00	.00	.00	.00	-2.00	.00
67	4.00	.67	-.50	-1.00	-.67	-.40
68	3.63	-1.17	.00	-1.20	-.33	-.60
69	4.00	.00	.00	2.00	.00	-2.00
70	4.00	.67	.00	2.00	-1.00	-2.00

Lampiran 9: Analisis Regresi Pengaruh Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan Rawat Inap Terhadap Loyalitas Pasien Rumah sakit Umum Daerah Kotamadia Semarang

=====

----- REGRESSION ANALYSIS -----

HEADER DATA FOR: A:STS-1 LABEL: kualitas pelayanan
NUMBER OF CASES: 70 NUMBER OF VARIABLES: 6

INDEX	NAME	MEAN	STD.DEV.
1	x1	-.3951	.9517
2	x2	-.3714	.6631
3	x3	-.4800	.8730
4	x4	-.7233	.8021
5	x5	-.4429	.7956
DEP. VAR.:	y	3.6937	.4110

DEPENDENT VARIABLE: y

VAR.	REGRESSION COEFFICIENT	STD. ERROR	T(DF= 64)	PROB.	PARTIAL r ²
x1	.1941	.0296	6.553	.00000	.4016
x2	.1174	.0414	2.834	.00615	.1115
x3	.1471	.0340	4.333	.00005	.2268
x4	.1397	.0338	4.131	.00011	.2105
x5	.1165	.0341	3.417	.00110	.1543
CONSTANT	4.0373				

STD. ERROR OF EST. = .2154

ADJUSTED R SQUARED = .7252
R SQUARED = .7451
MULTIPLE R = .8632

ANALYSIS OF VARIANCE TABLE

SOURCE	SUM OF SQUARES	D.F.	MEAN SQUARE	F RATIO	PROB.
REGRESSION	8.6853	5	1.7371	37.422	.000E+00
RESIDUAL	2.9707	64	.0464		
TOTAL	11.6560	69			

STANDARDIZED RESIDUALS

	OBSERVED	CALCULATED	RESIDUAL	-2.0	0	2.0
1	4.000	3.929	.0708		*	
2	4.000	4.002	-.0020		*	
3	3.750	3.599	.1515			*
4	4.000	3.843	.1568			*
5	3.500	3.408	.0920		*	
6	3.500	3.344	.1561			*
7	3.630	3.452	.1775			*
8	3.250	3.311	-.0609		*	
9	4.250	4.124	.1257			*
10	3.000	3.066	-.0663		*	
11	3.000	3.403	-.4033	*		
12	4.000	4.308	-.3081	*		
13	3.500	3.436	.0644		*	
14	3.500	3.403	.0974		*	
15	3.380	3.404	-.0241		*	
16	3.500	3.436	.0644		*	
17	4.630	4.418	.2118			*
18	3.630	3.850	-.2204	*		
19	4.000	4.037	-.0373		*	
20	3.000	3.569	-.5686	*		
21	3.000	3.121	-.1207		*	
22	3.500	3.154	.3459			*
23	4.000	4.037	-.0373		*	
24	3.250	3.620	-.3696	*		
25	4.000	4.061	-.0606		*	
26	3.750	4.103	-.3532	*		
27	4.130	3.920	.2101			*
28	4.000	3.983	.0171		*	
29	4.130	3.905	.2250			*
30	4.130	4.184	-.0544		*	
31	3.000	3.054	-.0536		*	
32	3.000	3.297	-.2968	*		
33	3.000	3.257	-.2565	*		
34	4.000	4.037	-.0373		*	
35	3.750	3.873	-.1230		*	
36	4.000	3.827	.1733			*
37	4.000	4.037	-.0373		*	
38	4.000	4.146	-.1460		*	
39	4.000	3.803	.1975			*
40	4.000	3.803	.1975			*
41	4.000	3.903	.0971		*	
42	4.000	4.049	-.0495		*	
43	4.000	4.091	-.0908		*	
44	4.000	3.907	.0932		*	
45	4.000	3.757	.2426			*
46	4.000	3.855	.1451			*
47	3.000	3.330	-.3304	*		

48	3.000	3.286	-.2859	*					
49	3.000	3.070	-.0697		*				
50	3.000	3.316	-.3159	*					
51	3.000	3.456	-.4559	*					
52	4.000	4.096	-.0960		*				
53	3.750	3.437	.3126					*	
54	4.000	4.125	-.1247		*				
55	3.500	3.226	.2744					*	
56	3.250	3.470	-.2196	*					
57	4.000	4.037	-.0373		*				
58	3.380	3.132	.2481					*	
59	3.380	3.215	-.1645				*		
60	4.000	4.037	-.0373		*				
61	3.750	3.496	.2543					*	
62	3.880	3.621	.2592					*	
63	4.000	3.743	.2570					*	
64	4.000	3.758	.2421					*	
65	3.380	3.300	.0797			*			
66	4.000	3.758	.2421					*	
67	4.000	3.821	.1787				*		
68	3.630	3.518	.1124			*			
69	4.000	4.098	-.0985		*				
70	4.000	4.089	-.0888		*				

DURBIN-WATSON TEST = 1.4760

Lampiran 10: Analisis Multikolinieritas Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan Rawat Inap Pasien Rumah sakit Umum Daerah Kotamadia Semarang

=====

----- CORRELATION MATRIX -----

HEADER DATA FOR: A:STS-1 LABEL: Multikolinieritas
NUMBER OF CASES: 70 NUMBER OF VARIABLES: 6

	y	x1	x2	x3	x4	x5
y	1.00000					
x1	.64213	1.00000				
x2	.35023	.07570	1.00000			
x3	.59367	.36028	.26335	1.00000		
x4	.43616	.11375	.01361	.23530	1.00000	
x5	.38007	.15406	.18092	.02295	.16068	1.00000

CRITICAL VALUE (1-TAIL, .05) = + Or - .19833

CRITICAL VALUE (2-TAIL, .05) = +/- .23502

N = 70



Lampiran 11: Rangking List Data Residual Dan Dimensi-Dimensi
Kualitas Pelayanan Rawat Inap Pasien Rumah sakit
Umum Daerah Kotamadia Semarang

=====

HEADER DATA FOR: A:STS-2 LABEL: heteroskedastisitas
NUMBER OF CASES: 70 NUMBER OF VARIABLES: 6

=====

	RESIDUAL	x1	x2	x3	x4	x5
1	40.00	4.50	68.50	50.50	65.50	68.50
2	36.00	66.00	2.00	38.00	67.00	46.00
3	49.00	47.00	29.00	31.50	32.50	23.00
4	51.00	18.50	48.50	50.50	54.50	46.00
5	42.00	35.50	14.00	15.00	19.00	14.50
6	50.00	30.50	14.00	15.00	19.00	14.50
7	54.00	33.00	14.00	31.50	32.50	14.50
8	24.00	28.50	14.00	15.00	19.00	14.50
9	47.00	59.00	68.50	36.00	54.50	63.50
10	23.00	11.00	14.00	15.00	19.00	4.50
11	3.00	4.50	48.50	15.00	19.00	68.50
12	8.00	69.00	14.00	50.50	54.50	46.00
13	38.50	33.00	29.00	15.00	19.00	14.50
14	45.00	30.50	29.00	15.00	19.00	14.50
15	35.00	4.50	68.50	15.00	19.00	46.00
16	38.50	33.00	29.00	15.00	19.00	14.50
17	59.00	66.00	68.50	50.50	65.50	63.50
18	12.00	59.00	65.00	31.50	19.00	63.50
19	31.50	47.00	48.50	50.50	54.50	46.00
20	1.00	25.00	48.50	65.00	8.50	8.00
21	17.00	4.50	14.00	1.50	8.50	68.50
22	70.00	18.50	29.00	15.00	19.00	1.00
23	31.50	47.00	48.50	50.50	54.50	46.00
24	4.00	61.50	14.00	15.00	19.00	30.50
25	25.00	47.00	48.50	50.50	54.50	63.50
26	5.00	69.00	29.00	31.50	32.50	63.50
27	58.00	47.00	14.00	50.50	54.50	46.00
28	37.00	18.50	48.50	50.50	69.00	46.00
29	60.00	47.00	48.50	65.00	3.50	46.00
30	26.00	47.00	48.50	65.00	54.50	46.00
31	27.00	4.50	48.50	15.00	19.00	4.50
32	9.00	4.50	14.00	15.00	69.00	10.00
33	11.00	25.00	48.50	15.00	8.50	9.00
34	31.50	47.00	48.50	50.50	54.50	46.00
35	16.00	18.50	14.00	65.00	54.50	46.00
36	53.00	47.00	14.00	50.50	54.50	23.00
37	31.50	47.00	48.50	50.50	54.50	46.00

38	14.00	69.00	48.50	50.50	3.50	46.00
39	56.50	47.00	2.00	50.50	54.50	46.00
40	56.50	47.00	2.00	50.50	54.50	46.00
41	44.00	47.00	48.50	38.00	43.00	46.00
42	28.00	66.00	48.50	38.00	39.50	46.00
43	20.00	47.00	48.50	65.00	39.50	46.00
44	43.00	35.50	48.50	65.00	32.50	19.50
45	63.00	18.50	48.50	65.00	32.50	23.00
46	48.00	61.50	48.50	50.50	3.50	46.00
47	6.00	13.00	14.00	15.00	19.00	46.00
48	10.00	4.50	14.00	15.00	19.00	68.50
49	22.00	25.00	14.00	15.00	3.50	4.50
50	7.00	18.50	14.00	15.00	8.50	46.00
51	2.00	18.50	14.00	15.00	69.00	4.50
52	19.00	47.00	65.00	50.50	54.50	46.00
53	69.00	25.00	29.00	31.50	32.50	23.00
54	15.00	59.00	48.50	50.50	54.50	63.50
55	68.00	13.00	14.00	15.00	19.00	19.50
56	13.00	18.50	65.00	15.00	19.00	26.50
57	31.50	47.00	48.50	50.50	54.50	46.00
58	64.00	9.00	14.00	15.00	32.50	14.50
59	52.00	4.50	14.00	15.00	32.50	46.00
60	31.50	47.00	48.50	50.50	54.50	46.00
61	65.00	25.00	29.00	31.50	32.50	30.50
62	67.00	28.50	48.50	31.50	43.00	23.00
63	66.00	47.00	48.50	1.50	54.50	46.00
64	61.50	47.00	48.50	50.50	3.50	46.00
65	41.00	10.00	14.00	15.00	39.50	28.00
66	61.50	47.00	48.50	50.50	3.50	46.00
67	55.00	63.50	29.00	31.50	39.50	29.00
68	46.00	13.00	48.50	15.00	43.00	26.50
69	18.00	47.00	48.50	69.50	54.50	4.50
70	21.00	63.50	48.50	69.50	32.50	4.50

Lampiran 12: Analisis Heteroskedastisitas Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan Rawat Inap Serta Loyalitas Pasien Rumah sakit Umum Daerah Kotamadia Semarang

----- CORRELATION MATRIX -----

HEADER DATA FOR: A:STS-2 LABEL: heteroskedastisitas
NUMBER OF CASES: 70 NUMBER OF VARIABLES: 6

	RESIDUAL	x1	x2	x3	x4	x5
RESIDUAL	1.00000					
x1	.00729	1.00000				
x2	-.01835	.20349	1.00000			
x3	.05229	.51081	.38108	1.00000		
x4	.05263	.20106	.07532	.36429	1.00000	
x5	-.11133	.26668	.29859	.24489	.24038	1.00000

CRITICAL VALUE (1-TAIL, .05) = + Or - .19833
CRITICAL VALUE (2-tail, .05) = +/- .23502

N = 70